

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan suatu negara berkembang seperti Indonesia, kemajuan di bidang hukum dan bidang ekonomi berpengaruh langsung terhadap tercapainya kemakmuran rakyat. Perkembangan hukum di Indonesia pada era sekarang telah terlihat perbedaannya di bandingkan era-era sebelumnya. Perbedaan ini mengarah kepada sesuatu hal yang lebih baik, mulai dari adanya peningkatan pada produk materi hukum, pembinaan aparatur, sampai pada sarana dan prasarana hukum itu sendiri.

Perkembangan ekonomi pada saat ini juga mempunyai peran yang strategis dalam menyeimbangkan unsur-unsur pemerataan pembangunan. Perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.<sup>1</sup>

Salah satu lembaga yang berperan penting dalam perkembangan perekonomian pada sistem keuangan negara adalah lembaga perbankan. Berbagai macam bentuk usaha perbankan yang beragam menunjukkan bahwa semakin ketatnya persaingan usaha yang ada di masyarakat.

---

<sup>1</sup> Pada Pasal 33 ayat (4) Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 A mandemen.

Perkembangan dunia perbankan yang begitu cepat membawa konsekuensi pula terhadap Indonesia yakni mengenai pengaturan aktivitas perbankan itu sendiri. Keberadaan perekonomian harus dijaga dengan lembaga keuangan yang sehat supaya dapat menjamin sistem perekonomian yang sehat pula.<sup>2</sup> Apabila pengaturan dari perbankan tidak sesuai dengan kenyataan maka akan berdampak langsung pada sistem kerja dilapangan yang tidak sehat. Untuk itu mengapa perlu adanya pengaturan khusus mengenai perbankan.

Secara sederhana hukum perbankan (*banking law*) adalah hukum yang mengatur segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, baik kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan usaha bank.<sup>3</sup> Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat antara negara yang satu dengan yang lainnya membawa dampak yang sangat besar terhadap perkembangan perbankan di Indonesia, mulai dari jumlah bank, perluasan kantor-kantor cabang, meningkatnya volume usaha hingga produk jasa dari perbankan itu sendiri. Sehubungan dengan hal itulah maka pelayanan dan produk-produk perbankan turut mengalami kemajuan.

Salah satu peran dari perbankan dalam pembangunan nasional adalah sebagai lembaga penyedia dan penyimpanan dana masyarakat. Sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dan

---

<sup>2</sup> Rimsky K Judisseno, **Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia**, cetakan pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002, hlm 3.

<sup>3</sup> Gazali Djoni S & Rachmadi Usman, **Hukum Perbankan**, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm 1.

menyalurkan dana masyarakat, bank mempunyai peranan amat penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Di dalam pasal 6 huruf e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan usaha bank umum meliputi memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.

Kebiasaan masyarakat modern yang terikat dengan waktu menyebabkan dibutuhkannya sistem pembayaran yang cepat dan efisien. Sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain baik berupa tunai maupun non tunai. Pada sistem pembayaran tunai lebih banyak menggunakan uang kartal yaitu uang logam dan uang kertas. Sedangkan sistem pembayaran nontunai pada umumnya dalam bentuk giral dan produk perbankan lainnya seperti kliring antar bank, kartu kredit, ATM, kartu debit, kartu Prabayar dan kegiatan transfer dana.<sup>4</sup>

Salah satu pelayanan jasa bank yang paling sering dilakukan oleh masyarakat sehari-hari adalah jasa transfer dana atau pengiriman uang. Pemindahan uang atau pengiriman (*transfer atau remittance*) adalah suatu tindakan dimana bank melakukan pengiriman sejumlah uang baik dalam rupiah maupun dalam valuta asing yang ditujukan kepada pihak tertentu ditempat yang berbeda yang dapat berdasarkan kepentingan sendiri

---

<sup>4</sup> Maryanto Supriyono, **Buku Pintar Perbankan**, cet.2 , C.V Andi Orrest, Yogyakarta, 2011, hlm 65.

maupun untuk kepentingan nasabah. Banyaknya peminat dari pengguna jasa ini belum menjamin nasabah dapat terhindar dari resiko. Hal ini terlihat masih adanya permasalahan antara nasabah dengan bank akibat penggunaan produk jasa transfer dana itu sendiri.

Transfer dana dapat dilakukan dengan berbagai macam cara dan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh nasabah adalah dengan melakukannya di bank secara langsung atau disebut dengan *bank transfer*. Selanjutnya pihak bank menyiapkan formulir kiriman dan memberikan kepada nasabah yang kemudian akan diisi dan disetujui oleh kedua pihak. Formulir ini biasa disebut dengan Surat Bukti Pengiriman Transfer (SBPT).

Bank Indonesia telah mengembangkan sistem setelmen (sistem penyelesaian transaksi) dalam rangka memperlancar lalu lintas pembayaran yaitu Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS), Bank Indonesia *Scripless Securities Settlement System* (BI-SSSS) dan Sistem Kliring nasional (SKN). SKN merupakan sistem kliring antarbank untuk alat pembayaran cek, bilyet giro, nota debit lainnya dan transfer kredit antar bank.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa timur atau kita kenal dengan Bank Jatim adalah salah satu Bank Umum yang merupakan Perseroan Terbatas (PT) yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Website Bank Jatim, Sejarah, 2014, (online), <http://www.bankjatim.co.id/id/informasi/tentang-bankjatim/sejarah> diakses pada 12 november pukul 22.30 WIB

Bank Jatim merupakan Bank umum yang menyediakan berbagai macam layanan jasa perbankan salah satunya tentu adalah layanan jasa transfer dana yang beroperasi di seluruh wilayah provinsi Jawa Timur dengan kantor pusat berada di Surabaya dan Kantor Cabangnya di berbagai daerah di Indonesia. Bank Jatim merupakan salah satu bank yang pernah mendapatkan penghargaan sebagai bank dengan pelayanan terbaik di Jawa Timur namun hal tersebut tidak berarti Bank Jatim terhindar sepenuhnya oleh resiko-resiko perbankan.

Salah satu resiko yang dapat terjadi dalam melakukan pengiriman uang atau transfer dana adalah terjadinya gagal transfer. Gagal yang dimaksud disini adalah tidak sampainya uang transfer yang diserahkan kepada bank pengirim oleh pengirim asal kepada penerima. Gagalnya transfer ini dapat disebabkan oleh berbagai macam hal salah satunya adalah terjadinya gagal sistem Kliring sehingga dapat mengakibatkan transfer dana ini tidak terlaksana ataupun mengalami keterlambatan. Resiko inilah yang dialami oleh Bank Jatim beberapa saat lalu.

Kegagalan transfer dana pada Bank Jatim dialami pada bulan Juni 2013, dimana total transaksi yang diterima pada saat ini berjumlah 11 transaksi kiriman. Transaksi kiriman tersebut berasal dari berbagai macam daerah di Jawa Timur yang merupakan Kantor Cabang dibawah Kantor Koordinator Bank Jatim Kediri.<sup>5</sup> dari total transaksi tersebut setelah adanya pengaduan dari salah satu nasabah diketahui tidak sampai pada tujuan transfer sebagaimana sesuai dalam form perintah transfer dana. Pengaduan nasabah tersebut terjadi pada hari Jumat sore, dimana kita ketahui bank

akan tutup keesokan harinya sehingga pengaduan tersebut baru dapat ditangani pada hari Senin minggu selanjutnya. Pada hari Rabu baru diketahui oleh pihak IT bank jatim bahwa uang tersebut tidak sampai pada tujuannya dikarenakan oleh gagalnya sistem kliring lokal Bank Jatim sehingga uang tersebut tidak dapat sampai kepada bank penerima. Salah satu nasabah menilai penanganan dari Bank jatim sangatlah lamban dan merugikan pihaknya sebagai seorang pengusaha. Atas dasar tidak adanya kejelasan mengenai keberadaan uangnya serta proses waktu pemberitahuan yang tidaklah singkat maka salah satu nasabah tersebut akhirnya melaporkan pihak Bank Jatim ke jalur hukum atas kerugian yang dialaminya akibat gagalnya transfer tersebut. Selain itu Pihak Bank jatim juga melakukan pengiriman kembali kedalam rekening atas uang nasabahnya pengirim itu sendiri.<sup>6</sup> Sehingga nasabah menganggap bahwa pihak bank telah melakukan wanprestasi karena dianggap tidak melaksanakan perintah transfer tersebut.

Hubungan Bank dan nasabah adalah hubungan antar subyek hukum yang diatur oleh kaidah-kaidah hukum perdata dan memenuhi hubungan hak dan kewajiban para pihak. Tata cara dalam penyelesaian pertanggungjawaban bank dalam hal kerugian yang dialami oleh nasabah inilah yang kemudian menjadi pertanyaan penulis, apakah prosedur yang dilakukan oleh pihak bank telah sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang terkait dan apakah pihak nasabah mempunyai hak atas penggantian kerugian yang dialami akibat terjadinya kegagalan sistem sehingga

---

<sup>6</sup>wawancara dengan nasabah pengirim pengguna jasa transfer dana cabang Tulungagung pada 31 Januari 2015 pukul 12.30 wib

mengakibatkan terjadinya keterlambatan atau bahkan tidak dilakukan transfer dana oleh pihak bank tersebut.

Kedua subyek (pihak bank dan nasabah) memiliki hubungan yang diatur oleh perjanjian. Secara teori, batasan-batasan hak dan tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat dalam perjanjian perintah Transfer dana telah jelas, namun tetap saja permasalahan-permasalahan hukum dapat muncul dalam pelaksanaannya di lokasi penelitian.

Permasalahan antara nasabah dengan bank juga seringkali diawali akibat tidak seimbangnya informasi atas produk perbankan yang dilakukan. Nasabah cenderung pada posisi yang lemah, dengan kata lain bank lebih memahami informasi atas produk yang dikeluarkannya. Sebagian besar nasabah hanya memperoleh informasi mengenai manfaat dari suatu produk, padahal informasi yang ideal seharusnya juga memuat secara transparan mengenai risiko atas produk tersebut. Informasi yang bersifat parsial dari bank tentu berpotensi merugikan nasabah.

Selain itu tingkat kepercayaan yang ada pada nasabah terhadap bank mengakibatkan nasabah telah percaya dan berinisiatif memahami klausul-klausul yang tertulis pada Form Perintah transfer dana yang diberikan pihak bank kepadanya. Hal-hal inilah yang nantinya dapat menimbulkan suatu permasalahan dan pihak nasabah tentu tidak akan siap menanggung resiko yang terjadi walaupun sebelumnya pihak Bank telah menginformasikan resiko tersebut dalam Form Perintah transfer dana.

Pengkajian pertanggungjawaban ini diawali dengan mengkaji Undang-undang Perbankan pasal 29 ayat (4) menentukan bahwa untuk

kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Terjadinya resiko yang ada, bank bertanggungjawab terhadap akibat atau resiko dari jasa tersebut. Adanya perlindungan yang belum cukup kuat khususnya terhadap nasabah pengguna transfer dana yang belum maksimal merupakan salah satu alasan pemerintah pada tahun 2011 mengeluarkan sebuah Undang-Undang mengenai transfer dana, yakni Undang-undang No 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana.

Kewajiban bank penyelenggara jasa sistem pembayaran pada transfer danawajib adalah dengan melakukan segala kegiatan perbankan dengan berdasarkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran, yaitu:

1. Keadilan dan Keandalan
2. Transparansi
3. Perlindungan data dan/atau informasi konsumen
4. Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.<sup>7</sup>

Kemudian dalam penyelesaian mengenai penggantian kerugian yang dialami konsumen jasa sistem pembayaran (dalam hal ini nasabah transfer dana) telah tertuang dalam pasal 54 Undang Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana yang menyebutkan :

1. Bahwa setiap Penyelenggara yang terlambat melaksanakan Perintah Transfer Dana bertanggung jawab dengan membayar jasa, bunga, atau kompensasi atas keterlambatan tersebut kepada Penerima.

---

<sup>7</sup>Pasal 3 Peraturan bank Indonesia No 16 / 1 / PBI / 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa sistem pembayaran.



2. Dan mengenai tata cara pembayaran, penghitungan jangka waktu, dan besarnya jasa, bunga, atau kompensasi diatur dalam Peraturan Bank Indonesia.

Selain mengenai pertanggungjawaban tersebut penulis temukan sebuah kekurangan bahwa Pelaksanaan perlindungan yang diberikan kepada nasabah sebagaimana dituliskan dalam Pasal 29 (4) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan mengenai kewajiban bank dalam menyediakan informasi terhadap resiko kerugian transaksi nasabah, ketentuan ini tidak wajib memberikan informasi. Kewajiban memberikan informasi jika nasabah yang memintanya, undang-undang perbankan tidak menjelaskan sejauh mana batasan penyediaan informasi resiko kerugian yang dialami oleh nasabah.<sup>8</sup>

Formulir yang telah di tanda tangani oleh pihak nasabah (dalam hal ini SBPT) sebenarnya telah dituliskan mengenai tindakan yang Bank lakukan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Namun dalam hal ini penulis menilai, tidak jelasnya syarat-syarat penggantian kerugian nasabah yang dapat memenuhi untuk menerima pertanggungjawaban oleh pihak bank pengirim asal serta tidak dilakukannya transparansi mengenai resiko-resiko yang dapat terjadi menunjukkan bahwa kepastian hukum dalam perlindungan terhadap konsumen jasa perbankan belum berjalan secara optimal. Dan untuk itulah perlu diketahui mengenai kendala kendala apa saja sebenarnya yang dialami oleh bank dalam mengantisipasi, menangani

---

<sup>8</sup>Simanjuntak Christina Theodora, **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna SMS-Banking dalam Kegagalan Transaksi Transfer Dana**, Thesis tidak diterbitkan, Malang, fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2011, hlm 15.

ataupun menanggulangi hal tersebut baik dimulai dari penyebab gagalnya sistem ataupun upaya dari pihak Bank itu sendiri. Dari hal tersebut penulis menilai bahwa perlindungan konsumen jasa perbankan dalam hal ini masih jauh dari yang diharapkan oleh konsumen sistem jasa pembayaran. Adapun penelitian terdahulu yang juga meneliti mengenai transfer dana sebagai berikut :

**Tabel 1.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Tahun penelitian, Nama peneliti dan asal instansi	Judul penelitian	Rumusan masalah	Keterangan
1.	(2004) Gelora E. Gultom – Univ. Sumatra Utara	Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pengiriman uang melalui jasa transfer pada bank mandiri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pelaksanaan pengiriman uang melalui jasa transfer pada bank mandiri</li> <li>2. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan uang melalui transfer?</li> <li>3. Sejauh mana tanggung jawab bank terhadap kerugian pengirim dan penerima transfer ?</li> <li>4. Bagaimana akibat hukum dan cara penyelesaiannya ?</li> </ol>	Permasalahan yang dibahas pada penelitian ini adalah mengenai hambatan-hambatan yang terjadi di bank mandiri dan bagaimana bank mandiri dalam mengatasi hambatan tersebut.
2.	(2011) Firsa Permana – Univ. Jember	Aspek Hukum Pengaturan Transfer Dana Melalui Lembaga Perbankan Dalam Hal	(tidak dipaparkan dalam jurnal)	Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah apakah kepastian penyampaian dana yang ditransfer kepada penerima sudah sesuai dengan undang- undang

		Terjadi Likuidasi		No. 3 Tahun 2011 tentang transfer dana, apa akibat hukum status transfer dana dalam hal bank pengirim/penerima akhir dilikuidasi dan apa upaya yang dilakukan atas status transfer dalam hal bank pengirim/penerima akhir dilikuidasi.
3.	(2012) Andik Akhmaludin – Univ. Muria	Perlindungan Terhadap Nasabah Pengiriman / Transfer Dana Di PT. Bank Bni (Pesero) Tbk Cabang Kudus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem Transfer Dana dan Pengaruhnya Terhadap Kegiatan Perbankan</li> <li>2. Perlindungan Terhadap Nasabah Pengirim / Transsfer Dana Pada PT Bank BNI ( Pesero) Tbk Cabang Kudus</li> <li>3. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala-kendala Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Jasa Transfer Dana ?</li> </ol>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah pengiriman /transfer dana di PT BANK BNI (Pesero) Tbk Kantor Cabang Kudus.</p>
4.	(2013) Revina A Rosepa – Univ. Indonesia	Analisis Peran Bank Indonesia Dalam Kegiatan Transfer Dana Menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimanakah pengaturan kegiatan transfer dana dalam dunia perbankan?</li> <li>2. Bagaimanakah peran Bank Indonesia dalam kegiatan transfer dana menurut Undang-Undang Transfer Dana?</li> </ol>	<p>penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan mengenai transfer dana dalam perbankan serat peranan Bank Indonesia dalam kegiatan transfer dana menurut Undang-undang no 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana</p>

Oleh karena uraian diatas, penulis akan membahas mengenai

**PELAKSANAAN                      PERTANGGUNGJAWABAN                      BANK**

**AKIBATGAGAL SISTEM PADA TRANSFER DANA MELALUI**

**SISTEM KLIRING (Studi Pasal 54 Undang-Undang Nomor 3 Tahun**

**2011 Tentang Transfer Dana Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa**

**Timur Tbk)** untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pertanggungjawaban yang dilakukan pihak bank selaku pihak penyelenggara pengirim asal jasa transfer dana yang merugikan konsumen jasa sistem pembayaran (dalam hal ini adalah nasabah pengguna transfer dana) selaku pengirim asal akibat terjadinya gangguan pada sistem kliring internal Bank Pengirim asal, serta hambatan yang dihadapi oleh pihak Bank dalam melaksanakan pertanggungjawab tersebut dan upaya-upaya yang dilakukan dalam menangani hambatan tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) dalam melaksanakan pertanggungjawaban akibat terjadinya gagal sistem pada sistem transfer dana melalui sistem kliring sesuai Pasal 54 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana ?
2. Apa hambatan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) dalam melaksanakan pertanggungjawaban akibat terjadinya gagal sistem pada sistem transfer dana melalui sistem kliring ?
3. Bagaimana upaya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) untuk mengatasi hambatan dalam melaksanakan pertanggungjawaban akibat terjadinya gagal sistem pada sistem transfer dana melalui sistem kliring ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi, mendiskripsikan, dan menganalisis pelaksanaan pertanggungjawaban PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) akibat terjadinya gagal sistem pada transfer dana melalui sistem kliring sesuai Pasal 54 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Transfer Dana.
2. Untuk mengidentifikasi dan mendiskripsikan hambatan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) dalam melaksanakan pertanggungjawaban pelaksanaan akibat terjadinya gagal sistem pada sistem transfer dana.

3. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) dalam menangani hambatan-hambatan pelaksanaan pertanggungjawaban akibat terjadinya gagal sistem pada sistem transfer dana.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini:

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi ilmiah bagi kalangan akademik dalam menunjang proses belajar mengajar dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan Hukum Perbankan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi kepada masyarakat sebagai nasabah dan bank sebagai penyelenggara Jasa bahwa Bank Pembangunan Daerah Jawa Timurmempunyai peranan penting dalam pelaksanaan penerapan manajemen risiko bagi Bank yang menyelenggarakan Produk Jasa Transfer Dana.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Mahasiswa  
Dapat mengetahui teori apakah yang dipelajari dalam proses perkuliahan khususnya hukum perbankan agar benar-benar

diterapkan di dalam praktiknya, sehingga dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan hukum perbankan secara jelas.

- b. Bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim)

Dapat mengetahui dan memecahkan permasalahan yang menyebabkan adanya hambatan-hambatan dalam menjalankan kewenangannya yakni melakukan penerapan manajemen risiko bagi bank umum yang menyelenggarakan Jasa Transfer Dana.

- c. Bagi Masyarakat

Dapat menambah wacana tentang hukum perbankan dalam bidang penerapan manajemen risiko bagi bank umum terkait pelaksanaan Undang-Undang Transfer Dana khususnya pasal 54 mengenai pertanggungjawaban bank selaku penyelenggara Jasa Transfer Dana.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab I ini berisi tentang penjelasan penulis membahas mengenai pelaksanaan pertanggungjawaban bank akibat terjadinya gagal sistem pada transfer dana melalui sistem kliring yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan lebih dalam mengenai teori dan konsep yang melandasi penulisan dan pembahasan yang berkaitan dengan judul dan permasalahan penelitian yang berfungsi sebagai pisau analisa dalam mengolah penelitian. Bab ini menguraikan tentang Tinjauan Umum tentang Lembaga Keuangan, Tinjauan Umum tentang Hubungan bank dengan Nasabah, Tinjauan Umum tentang Transfer dana, Tinjauan Umum tentang Sistem Kliring Bank Indonesia, dan Tinjauan Umum tentang tanggung jawab.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian yaitu dengan menentukan jenis penelitian, metode pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan yaitu berupa data primer dan data sekunder, tehnik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data dan definisi operasional yang digunakan sehubungan dengan penelitian terhadap mengkaji pelaksanaan pasal 54 UU Transfer Dana mengenai pertanggungjawaban pada Bank selaku penyelenggara Jasa Transfer Dana di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

## BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini mengulas mengenai hasil penelitian yang berisi analisa terhadap hasil temuan tentang permasalahan yang menjadi



kajian dalam penelitian ini. Sesuai dengan isi dari rumusan masalah, maka bab ini akan membahas mengenai dua pokok permasalahan. Pertama mengkaji tentang pelaksanaan penggantian kerugian nasabah pengguna jasa transfer dana pada bank selaku penyelenggara jasa transfer dana di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) Tbk, kedua yakni tentang hambatan Bank Jatim dalam melakukan penerapan Undang-undang tersebut, ketiga adalah upaya-upaya dari Bank Jatim dalam menangani hambatan tersebut.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan penelitian, yang isinya terdiri dari kesimpulan yang berisi ikhtiar hasil atas pembahasan yang diuraikan dalam Bab IV dan saran-saran berisi strategi dan solusi yang dapat ditawarkan dari penulis terhadap permasalahan dalam penelitian ini untuk dapat digunakan sebagai tindak lanjut atau perbaikan kemudian hari.